

Me-too war gestern

Interview mit Jörg Schlätker, MTF Samsung, und Xavier Feys, Samsung

Als Me-too-Produkte (me too (engl.) = ich auch) bezeichnet man Produkte, bei denen ein Hersteller kein Alleinstellungsmerkmal besitzt, sondern nur das anbietet, was andere Hersteller auch im Portfolio zu bieten haben. Ein Me-too-Anbieter ist Samsung mit seinen Klimatechnik-Produkten und Dienstleistungen schon lange nicht mehr. Das wurde bei einem Gespräch, das die KKA-Redaktion mit Xavier Feys (Vice President Pre Sales and Customer Service bei Samsung Electronics Air Conditioner Europe) und Jörg Schlätker, Geschäftsführer von MTF Samsung, führte, mehr als deutlich.

KKA: Herr Schlätker, Ihr Unternehmen MTF Samsung ist exklusiver Vertriebspartner für die Klimatechnik-Sparte von Samsung in Deutschland. Bevor wir auf die Zukunft und die Ziele von Samsung in Europa zu sprechen kommen, möchte ich einen kurzen Blick zurückwerfen. Wie hat Ihre Zusammenarbeit mit Samsung begonnen?

SCHLÄTKER: Viele, die schon länger in der Branche aktiv sind, werden MTF noch als Händler von Toshiba-Produkten kennen. Nach dem Zusammenschluss von Carrier und Toshiba haben wir uns entschieden, diese Kooperation auslaufen zu lassen, weil wir unsere Eigenständigkeit bewahren wollten. Wir haben uns nach Alternativen umgeschaut und sind bei Samsung fündig geworden. Allzu viel zu finden gab es damals vor 13 Jahren allerdings nicht. Die

Produktpalette von Samsung im Bereich Klimatechnik war noch recht „überschaubar“. Wir haben das aber als Chance begriffen, weil wir quasi auf der grünen Technik-Wiese ein Sortiment entwickeln konnten, ohne auf alte Zöpfe Rücksicht nehmen zu müssen. Gemeinsam mit den Ingenieuren von Samsung haben wir die südkoreanischen Produkte für den deutschen Markt angepasst bzw. neu entwickelt. Über die Jahre ist hier eine sehr vertrauensvolle Zusammenarbeit entstanden; es besteht ein intensiver Erfahrungsaustausch und wir beraten Samsung in Bezug auf die Besonderheiten des deutschen Marktes.

KKA: Wie schwierig war es denn damals, die Samsung-Geräte in Deutschland an den Mann zu bringen?

SCHLÄTKER: Anfangs war es nicht leicht, weil das Sortiment relativ klein und – wie bereits gesagt – nicht auf den deutschen Markt zugeschnitten war. Ein Beispiel hierfür: Die Anforderung, dass Geräte bis -20 °C heizen und kühlen können, war in Südkorea nie ein Thema. Auch bei den Geräuschemissionen eines Klimageräts bestanden in Deutschland und Südkorea gänzlich andere Vorstellungen, was noch als akzeptabel zu bewerten ist.

Der Wettbewerb hat natürlich auch nicht geschlafen und war uns produkttechnisch oft einen Schritt voraus. Aber me-too war gestern. Seit einigen Jahren punktet Samsung mit eigenen Produktinnovationen und war und ist bereit, in großem Umfang in Produkte und Systeme zu investieren.

KKA: Herr Feys, seit Anfang des Jahres sind Sie als Vice President für das Europageschäft

von Samsung Air Conditioner zuständig. Dient MTF Samsung nun als Blaupause für die Vertriebsaktivitäten in anderen Ländern?

FEYS: Samsung ist schon sehr lange auf dem europäischen Markt als Hersteller aktiv. Die Aktivitäten im Bereich Klimatechnik waren allerdings in die B-to-C-Strukturen von Samsung eingebunden – es stand also vor allem der Endkunde im Fokus und nicht der Fachbetrieb. Jetzt wurden mit dem europäischen Headquarter in Amsterdam komplett neue Strukturen geschaffen, um den B-to-B-Markt professionell anzugehen.

Von Amsterdam aus werden europaweit die Vertriebsaktivitäten, Logistik & Lagerhaltung, Buchhaltung, Produktentwicklung und die Kontakte nach Südkorea koordiniert. Doch zu Ihrer Frage zurück: Wir hätten natürlich gerne in jedem Land in Europa eine ähnlich kompetente und starke Struktur wie in Deutschland mit MTF Samsung. Von Land zu Land arbeiten wir aber mit vielen unterschiedlichen Partnern zusammen und haben andere Strukturen – mal mit eigenen Mitarbeitern, anderswo mit mehr oder weniger erfolgreich agierenden Vertriebspartnern. Es freut mich auf jeden Fall sehr zu sehen, dass MTF Samsung bzw. Herr Schlätker eine solide und erfolgreiche Marktbearbeitung für Samsung hier in Deutschland aufgebaut hat.

KKA: Und wo sieht sich Samsung bzw. MTF Samsung in fünf Jahren?

FEYS: Wir haben ehrgeizige Ziele und wollen in dieser Zeit unseren Umsatz in Europa verdoppeln. Dies wird uns gelingen, weil wir dann die nötigen Vertriebsstrukturen haben, unser Produktportfolio stetig ausbauen wer-



Jörg Schlätker, Geschäftsführer von MTF Samsung

den und auch komplexe Systeme anbieten können – bis hin zu Regelung, Smart Home und Gebäudeautomation. Samsung hat hier das nötige Know-how und die Bereitschaft zu investieren.

SCHLÄTKER: Eine Verdopplung des Umsatzes wird auch in Deutschland angestrebt. Wir sehen es als große Chance an, dass derzeit in vielen Betrieben ein Generationenwechsel ansteht. Bei den Nachfolgern, die offen sind für Neues, könnte uns der Markenwechsel gelingen.

KKA: Und mit welchen Argumenten wollen Sie Ihre Kunden bzw. Ihre potentiellen Kunden überzeugen?

FEYS: Die Samsung-Philosophie ist es, Produkte zu entwickeln, die einfach und trotzdem innovativ sind und die Spaß machen. Das trifft auf Smartphones zu, aber auch auf Klimageräte. Ein Beispiel für Einfachheit: Unsere Produkte sind aus einem Guss entwickelt worden, was die Installation und Handhabung erleichtert. So haben wir z.B.

eine Ein-Platinen-Lösung für unser komplettes Innengeräteprogramm. Wer im Servicegeschäft aktiv ist, weiß das sicher zu schätzen. Mit einer Ersatzplatine im Fahrzeug ist man für alle Einsätze gerüstet und muss nicht zeitaufwändig und modellabhängig Platinen bestellen. Und wer einmal ein Samsung-Klimagerät eingebaut hat, muss bei anderen Modellen nicht umdenken. Die Schnittstellen, die Regelung sind alle kompatibel.

SCHLÄTKER: Was nicht heißt, dass man sich nicht mit der Technik ausgiebig beschäftigen muss, bevor man sie als Fachbetrieb richtig und sicher installieren kann. Aber hier wir bieten im großen Stil den nötigen Support an, wobei wir schon beim nächsten wichtigen Argument für unsere



Xavier Feys (Vice President Pre Sales and Customer Service bei Samsung Electronics Air Conditioner Europe)

Kunden sind: dem Support. Da Samsung-Geräte in Deutschland ausschließlich über MTF und nicht über den sonstigen Großhandel zu beziehen sind, können wir bei jedem



WESSLING
Quality of Life

Konstruktiver Legionellenschutz
SICHERHEIT & HYGIENE 

Prüfnummer: 1016-CAL-001

WESSLING GRUPPE
Oststraße 7 | 48341 Altenberge
WWW.WESSLING.DE



Kälte. Wärme. Innovationen.

WARMWASSER ZUM NULLTARIF MIT LEGIONELLEN-SCHUTZ

- **Jahrelange Legionellen-Kompetenz** bei **DK-Wärmerückgewinnung** nun durch **WESSLING-Siegel** bestätigt
- **DK-Wärmerückgewinnung** verbindet Kältetechnik kosteneffizient mit Sanitär- und Heiztechnik und reduziert zusätzlich den **CO₂-Ausstoß**
- **Amortisationszeiten** einfach und schnell mit dem neuen **DK-Energieeffizienzrechner** berechnen auf www.dk-kaelteanlagen.de/ee-rechner und faltbare Wasserflasche sichern!



Cool Solution – Hot Performance – DK

Projekt sicher sein, dass unsererseits eine fundierte Beratung und die jeweils erforderliche Unterstützung geboten wird. Vor allem im Projektgeschäft ist das enorm wichtig. Wir wollen nicht riskieren, dass Produkte von Samsung im Markt sind, von denen wir nicht Bescheid wissen. Wir haben eine absolute Seriennummernkontrolle, kennen alle unsere Geräte und wissen, wo sie verbaut wurden.

Wenn es zu Problemen kommen sollte, sind über die MTF-Hotline technische Mitarbeiter von 8 bis 20 Uhr erreichbar und wir garantieren, dass es nach maximal zehn Minuten einen Rückruf gibt. In dieser Zeit hat der Berater alle Infos zur Anlage aufgerufen, er weiß Bescheid und kann detailliert und auf den Punkt genau beraten. Zudem sind sechs MTF-Mitarbeiter im technischen Support bundesweit auf der Straße, um auch vor Ort, falls erwünscht oder nötig, Unterstützung zu leisten. Zusätzlich haben wir über 30 Betreuer und Berater von Fachbetrieben und Planern bei MTF Samsung. Und damit die Fachbetriebe nach Möglichkeit selbst schon alles richtigmachen, investieren wir viel im Bereich der Schulungen. Pro Jahr haben wir im Schnitt 500 Teilnehmer hier in unseren modernen und neuen Schulungsräumen in Schüttorf.

FEYS: Und vergleichbare Schulungsstrukturen wie hier in Deutschland sollen in ganz Europa auf- bzw. ausgebaut werden. Hierbei wird auch unser europäisches Schulungszentrum in Amsterdam eine große Rolle spielen. Die richtige Beratung ist Samsung ein Herzensanliegen. Projekte müssen unsererseits richtig und kompetent begleitet werden. Im Kundenkontakt steht aber natürlich vor allem der Fachbetrieb. Ihn müssen wir gut dastehen lassen und im Markt unterstützen.

KKA: Sie sagten „vor allem der Fachbetrieb“ – laufen denn Projektanfragen auch direkt bei Samsung auf?

SCHLÄTKER: Es kommt sehr häufig vor, dass sich Planer oder sonstige Auftraggeber direkt an uns wenden. Aber wir sind natürlich kein Wettbewerb für unsere Fachpartner, sondern fördern ihr Geschäft. Wir sehen uns bei solchen Anfragen als Mittler im Projektgeschäft zwischen Kunden und Fachpartnern. Gut 130 Fachbetriebe haben bereits den sogenannten Supreme Partner-Status bei MTF Samsung und diese profitieren davon, das können Sie mir glauben. Sie müssen natürlich auch etwas dafür tun und sich entsprechend schulen lassen. Darüber hinaus haben wir natürlich sehr viele weitere Kunden, die nicht bzw. noch nicht Supreme Partner sind. Aber wer mit uns wachsen will, darf das und wird es auch.

FEYS: In Europa sieht das je nach Land gänzlich unterschiedlich aus. Das Fachbetriebs-Know-how wie hier in Deutschland

ist schon etwas ganz Besonderes und anderswo nicht immer in gleicher Weise vorhanden. Daher müssen wir in manchen Ländern stärker mit eigenen Samsung-Mitarbeitern agieren. Wir hoffen aber, dies durch unsere europaweiten Schulungsmaßnahmen reduzieren zu können.

KKA: Werfen wir zum Schluss doch noch einen Blick auf die Samsung-Produktwelt. Was sind da Ihre Highlights?

SCHLÄTKER: Einen Überblick über die wichtigsten Samsung-Produkte haben Sie ja bereits in der KKA in Ihrem Bericht über unser Partner-Event gegeben (siehe www.kka-online.info, Archiv, KKA 01/2017, „Geplante Klima-Offensive“). Hervorheben möchte ich aber noch einmal vor allem unsere „Wind-Free“-Klimageräte, bei denen die gekühlte Luft völlig zug- und geräuschfrei über tausende von Mikrolöchern austritt. Die Technik möchte ich als revolutionär bezeichnen und sie ist eine Riesenchance für Samsung, in der Klimabranche gewaltig nach vorne zu kommen. Wir planen hier Roadshows, um das Produkt einer noch breiteren Öffentlichkeit bekanntzumachen. Und speziell für den deutschen Markt möchte ich auf die Kooperation mit dem Traditionshersteller Rox hinweisen, der für uns maßgeschneiderte Klimazentralen und Lüftungsgeräte fertigt.

FEYS: Als weitere wichtige Bereiche mit großem Potential für die Zukunft sehen wir das Heizungsgeschäft mit Wärmepumpen und auch den Bereich der Kaltwassertechnik. Hier haben wir bereits ausgereifte Produkte im Programm und werden das Sortiment weiter ausbauen. Wir haben aber nicht nur die Geräte an sich im Fokus, sondern sehen es als Chance und Herausforderung, komplexe Systeme anbieten zu können – inklusive Regelung, Gebäudeautomation bzw. Smart-Home-Anbindung, Fernwartung und dem erforderlichen Service. Samsung ist hier in vielen Bereichen Trendsetter – wie Herr Schlätker schon gesagt hat: Me-too war gestern.

KKA: Herzlichen Dank für das Gespräch.



Xavier Feys (links) und Wim Vangeenberghe, President von Samsung Electronics Air Conditioner Europe



„Wind-Free“-Klimagerät, bei dem die gekühlte Luft völlig zug- und geräuschfrei über Mikrolöcher austritt